



**北京法院行业性专业性
诉调对接工作白皮书
(2018-2023)**

**北京市高级人民法院
二〇二三年十二月**

目录

前言.....	1
一、北京法院行专诉调对接工作情况与成效.....	2
(一) 积极试点探索, 推动行专诉调对接规范化发展.....	2
(二) 贯彻工作部署, 全面推进“总对总”诉调对接工作...	4
二、北京法院行专诉调对接工作模式和保障.....	7
(一) 北京法院行专诉调对接工作模式.....	7
(二) 北京法院行专诉调对接工作保障.....	9
(三) 北京法院调解工作平台和辖区特色.....	10
三、行专调解工作存在的不足及改进措施.....	12
(一) 行专诉调对接存在的不足.....	12
(二) 影响行专诉调对接工作发展的因素.....	13
(三) 行专诉调对接工作发展建议.....	13
四、典型案例.....	16
案例一: 术业专攻显身手 行业调解有作为.....	16
案例二: 诉调对接融法商 各尽其能纠葛息.....	18
案例三: 台胞调解有力度 共筑多元解纷圈.....	20

前言

近年来，随着我国经济社会快速发展，民事活动增多，人民群众维权意识增强，各个行业领域特别是新兴行业纠纷多发，呈现出复杂性、多样性、专业性等新特点。面对社会纠纷多元化的现状，传统的人民调解和诉讼模式已不能充分满足社会多元解纷需要，亟需建立完善行业性、专业性纠纷解决机制。党的十八届四中全会从全面推进依法治国的高度，对完善矛盾纠纷多元化解机制，加强行业性专业性调解（以下简称行专调解）工作作出部署。为推动此项工作，2016年，司法部、中央综治办、最高人民法院、民政部联合印发《关于推进行业性专业性人民调解工作的指导意见》（以下简称《行专人民调解指导意见》）。实践证明，大力加强行专调解工作，依法及时化解行业、专业领域矛盾纠纷，对于维护行业领域秩序，促进行业发展，保持社会和谐稳定，推动社会经济快速发展具有重要意义。¹北京法院从推进国家治理体系和治理能力现代化的目标出发，认真落实中央、最高人民法院文件精神 and 具体要求，大力推进行业性专业性多元化纠纷解决机制建设，在诉调对接的机制创新、调解员队伍建设等多个方面进行了积极的探索与实践，取得了一定的成效。

¹ 注：对于行业性专业性调解工作，司法行政部门与法院在分类标准、数据统计口径等方面存在区别。司法行政机关将各区设立的诉前人民调解委员会进驻法院开展人民调解工作的类型纳入司法行政部门统计的行专调解口径内。本白皮书所述行专调解不包括该类调解，主要是指法院与相关行政机关、行业协会、专业性调解组织等机构共同开展的特定领域矛盾纠纷多元调解工作。

一、北京法院行专诉调对接工作情况与成效

北京法院高度重视行专调解工作，自 2016 年起即开始探索与行专调解组织开展诉调对接工作，并在多个基层法院开展行专调解试点。在此基础上，北京法院逐步建立行专调解诉调对接工作的北京模式。2019 年，最高人民法院与金融、劳动等领域的中央国家机关、全国性行业协会建立“总对总”在线诉调对接机制，推动行专调解工作快速发展。北京市高级人民法院（以下简称北京高院）根据辖区矛盾纠纷特点，积极落实最高人民法院工作部署，制定下发《北京法院民事案件“多元调解+速裁”机制工作规范》等指导性文件 10 余份，与中国证券监督管理委员会北京监管局（以下简称北京证监局）等 12 家单位联合签署 14 份诉调对接或多元解纷文件，将 12 个重点领域 350 余家行专调解组织、1500 余名调解员纳入北京法院特邀调解名册，指导全市中基层法院积极开展行专调解工作，与相关职能部门共同推动行专调解组织稳步健康发展。五年来，北京法院建立完善“多元调解+速裁”工作机制，通过统一管理部门、统一调解员管理使用和培训、统一工作流程、统一信息系统“四个统一”工作模式，在诉讼前端有效整合各类调解资源，通过与司法行政机关协同，在全市 17 家基层人民法院设立“诉前人民调解委员会”，将大量的一审民事纠纷在诉前化解，效果显著。

（一）积极试点探索，推动行专诉调对接规范化发展

2015 年底前，北京约有 30 余家行专调解组织，这些调解组织面临从零星发展到形成规模效应的转折，亟需加强行业整体规划和自我监管，促进行业的整体协调发展。2016 年 8 月，为贯彻落实中央、最高人民法院和北京市委关于积极推动行专调解组织建设的工作部署，加大对行专调解组织的培育和扶持力度，充分发挥行专调解组织在金融、保险、房地产、知识产权、国际贸易等领域的行业自律和专业技术优势，北京高院将 22 家行专调解组织、322 名行专调解员纳入北京法院行专特邀调解名册，探索将涉互联网、医疗、美容、典当、证券、期货、建设工程施工合同、房屋买卖合同等纠纷，疑难复杂的物业供暖、婚姻家庭继承纠纷以及当事人选择委托调解的其他纠纷均纳入立案前委派和立案后委托调解的案件范围开展调解工作。

2017 年，北京高院会同首都综治办等相关部门多次召集基层法院、行专调解组织，就行专调解工作积极开展调研，听取各行专调解组织发展状况和对法院的相关意见建议，总结试点经验，了解实践问题，进一步谋划行专调解诉调对接工作。

2018 年 8 月，北京高院与市网信办、市住建委、北京证监局、市知识产权局等相关行政机关进一步深化专项诉调对接机制，大力推进互联网、金融、房地产、物业、知识产权等类型化纠纷行业协会先行调解工作机制，确定东城、西城、朝阳、海淀、丰台、昌平、通州等七家试点法院，与十三家

行专调解组织建立类型化案件立案前委派调解机制。当年，全市 12 家法院通过北京法院自建的分调裁一体化调解平台向行专调解组织共计委派案件 12441 件，调解成功 1977 件，行专诉调对接工作取得了初步成效。

（二）贯彻工作部署，全面推进“总对总”诉调对接工作

自最高人民法院与中国人民银行等中央部委建立“总对总”在线诉调对接工作机制以来，北京法院积极贯彻落实最高人民法院“总对总”工作部署，与北京市级层面的相关单位沟通协调，在证券期货、金融消费、知识产权等多个重点行业领域开展行专调解的诉调对接工作，不断完善北京地区的行业性专业性多元调解机制。

2018 年 12 月，北京高院与北京证监局联合印发《证券期货纠纷诉调对接工作合作备忘录》，将北京期货商会等 7 家行专调解组织纳入北京法院特邀调解名册，初步建立证券期货纠纷诉调对接工作机制。

2019 年 9 月，北京高院与中国人民银行营业管理部联合印发《关于建立金融纠纷诉调对接工作机制 加强金融纠纷源头治理的意见（试行）》，将北京市金融消费纠纷人民调解委员会纳入北京法院特邀调解名册，开展金融消费纠纷行专调解工作，初步建立金融纠纷行专调解工作模式。2020 年 9 月，北京高院与中国银行保险监督管理委员会北京监管局联合印发《关于推进金融纠纷多元化解机制建设的意见》，将北京秉正银行业消费者权益保护促进中心、北京保险业协

会纳入北京法院特邀调解名册，进一步完善金融纠纷行专调解工作模式。2020年12月，北京高院与中国人民银行营业管理部、中国银行保险监督管理委员会北京监管局联合印发《金融纠纷多元化解机制合作备忘录》，将15家金融行专调解组织纳入北京法院特邀调解名册，并上线全国首家金融案件多元解纷一体化平台，全面建立北京区域金融纠纷诉调对接和多元解纷工作格局。2021年9月，北京区域金融纠纷一站式、一体化、全链条多元解纷机制，获评国家级荣誉奖项——国家服务业扩大开放综合示范区“最佳实践案例”。2022年6月，北京高院与中国银行保险监督管理委员会北京监管局联合下发《关于推进个人贷款业务送达地址确认工作及完善金融纠纷多元化解机制的通知》，持续完善金融纠纷多元化解机制建设。

2021年4月，北京高院与市知识产权局联合印发《关于深化知识产权纠纷多元化解机制建设 加强诉调对接工作合作备忘录》，将中国电子工业标准化技术协会知识产权纠纷人民调解委员会等14家知识产权领域行专调解组织纳入北京法院特邀调解名册，建立了涉知识产权纠纷诉调对接和多元解纷机制。

2021年12月，北京高院与市住房和城乡建设委员会联合印发《关于深化住房租赁纠纷多元化解机制建设 加强诉调对接工作的意见》，将北京房地产中介行业协会房地产交易纠纷人民调解委员会纳入北京法院特邀调解组织名册，开

展住房租赁领域纠纷行专诉调对接和多元解纷工作。

2022年3月，北京高院与市总工会联合印发《关于深化劳动争议纠纷多元化解机制建设 加快推进在线诉调对接工作的意见》，与市人力资源和社会保障局联合印发《关于深化劳动人事争议纠纷多元化解机制建设 加快推进在线诉调对接工作的意见》，将287家劳动人事争议调解组织和19家劳动争议调解组织纳入北京法院特邀调解名册，建立了涉劳动人事争议诉调对接工作机制。

2022年4月，北京高院与市台办联合印发《关于深入推进涉台纠纷在线诉调对接机制建设的意见》，将北京涉台商事纠纷调解中心纳入北京法院特邀调解名册，开展涉台纠纷诉调对接和多元解纷机制建设。

2022年8月，北京高院与市归国华侨联合会联合印发《关于深入推进涉侨纠纷在线诉调对接机制建设的意见》，并先后将14家涉侨纠纷行专调解组织纳入北京法院特邀调解名册，建立了涉侨纠纷诉调对接和多元解纷工作机制。

2022年11月，北京高院与市工商联联合印发《关于深入推进民营经济领域纠纷多元解纷机制建设的实施意见》，与中国中小企业协会联合印发《关于深入推进中小企业领域矛盾纠纷在线诉调对接工作的意见》，将中国中小企业协会调解中心等10余家调解组织纳入北京法院特邀调解名册，开展涉及民营经济、中小企业领域纠纷的行专调解和多元解纷工作。

截至目前，北京高院建立了涵盖证券、金融、劳动争议、知识产权、涉侨、涉台、住房租赁、中小企业等十余个重点领域矛盾纠纷的行专诉调对接机制；行专调解组织、调解员入驻人民法院调解平台，完成调解平台推送调解组织的认证和绑定；建立了全流程在线分流、在线调解、在线确认一站式纠纷化解系统；全面开展案件委派调解工作。诉调对接工作实现了从点线突破向全面开花，从平台搭建向实质解纷，从单打独斗向多元联动的格局转变。

二、北京法院行专诉调对接工作模式和保障

通过多年探索和努力，北京法院与相关职能部门已建立了较为成熟的行专诉调对接工作模式和保障机制。

（一）北京法院行专诉调对接工作模式

五年来，北京高院制定出台了《北京法院民事案件“多元调解+速裁”机制工作规范》等一系列文件规范，对诉调对接工作流程予以细化规制。

1. 调解工作的开展

（1）调解员回避

调解员应对调解的案件保持中立。如发现调解员与一方当事人或者其代理人系近亲属的，与纠纷有利害关系的，与纠纷当事人、代理人有其他关系，可能影响公正调解情形的，调解员应当自行回避，当事人亦有权申请回避。

参与案件调解的调解员在后续的审判程序中不得担任该案的人民陪审员、诉讼代理人、证人、鉴定人以及翻译人

员等。

（2）调解过程

行专调解组织或特邀调解员接收案件材料之后，调解员开展案件材料的送达工作，并征求被告调解意见。被告同意的，调解员正式开展调解。

调解可以使用法院调解工作平台在线开展或线下调解。调解开始前，调解员告知双方当事人权利义务、调解规则、调解协议效力等涉及当事人调解权利的关键事项。调解员开展的调解工作将同步在系统中录入，包括调解时间、到场当事人、调解地点、调解内容、调解结果等案件情况。

若被告无法联系或送达后被告不同意调解的，调解组织、调解员将通知原告，并将案件材料退回法院。

（3）调解方式

调解员可根据案件具体情况采用适当的方法进行调解，提出解决争议的方案建议。必要时可以邀请对达成调解协议有帮助的人员参与调解。

调解也可根据案情需要引入相关专业领域的专家担任中立评估员，协助出具评估报告，供当事人参考。当事人可以根据评估意见自行和解、继续调解、撤回调解或起诉请求。

调解过程中当事人申请鉴定的，经调解速裁法官同意后，当事人可以选择双方当事人认可的具有资质的鉴定机构进行鉴定。双方不能达成一致意见的，由法院在列入名册的鉴定机构中指定或摇号确定。立案前委派调解过程中作出的

鉴定意见，经法院审查不存在违法情形、符合法律规定的，可在诉讼中使用。

2. 调解工作的完成

调解成功，当事人撤回起诉材料的案件，调解员指导当事人提交“撤回起诉材料申请”。

达成的调解协议，当事人可以依照民事诉讼法、人民调解法等申请司法确认。经法院审查符合相关法律规定的，法院依法立案并出具司法确认裁定。当事人亦可以申请出具调解书。经审查符合相关法律规定的，法院可出具调解书。

经调解未达成调解协议的，调解员将明确的案件争议焦点、当事人交换证据情况、无争议事实记载、调解不成的原因等内容整理为调解结案报告；对案件涉及的专业性问题，可另行提交案件专业性问题报告。

（二）北京法院行专诉调对接工作保障

1. 司法保障

构建紧密型诉调对接模式，强化法官与对接的调解组织或调解员的业务指导。推动调解力量进驻法院，将常驻法院的行专调解员纳入审判团队，与法官、法官助理和书记员共同组建“1+N”调裁审判团队，由法官对调解员进行“一对一”指导，有效提升调解员法律素质和调解能力，确保调解案件专业性、合法性、规范性。

2. 场地保障

建设诉调对接中心，为深入开展多元调解工作提供场地

保障。北京各基层法院全面建设诉调对接中心，为当事人提供更加舒适、便捷的多元解纷环境。诉调对接中心按照职能统一划分为立案及程序分流区、多元调解区、速裁审判区、当事人等待区等不同区域。目前，我市已有十余家法院新建的诉调对接中心投入使用。

3. 专业培训

建立两级培训制度，不断提升调解员队伍专业能力。为进一步提升调解员队伍专业能力，北京高院制定印发了《北京法院特邀调解员培训办法（试行）》，对全市法院的特邀调解员培训工作进行了规范，明确北京高院负责全市法院特邀调解员培训，各中基层法院负责本院特邀调解员培训的两级培训制度。办法还对培训类型、方式、内容、考试或考核等具体工作予以了规定。五年来，我市法院组织开展各种类型的调解员培训 500 余次。

（三）北京法院调解工作平台和辖区特色

1. 调解工作平台

北京法院以立案庭为牵头负责单位，设置专人负责法院调解平台的维护工作，实时更新特邀调解组织信息，完善特邀调解名册管理；智能+人工科学分流，精准录入委派案件信息，畅通联系沟通渠道，定期催办结果反馈，确保调解组织及时受理案件、依法有序调解、结果快速反馈。在法官指导下，调解员按照调解系统录入要求，在人民法院调解平台及时、完整、准确录入多元调解工作的信息，做到逐案登记、

全程留痕、动态管理，实现多元调解的案件信息全流程向当事人公开。

2. 辖区法院诉调对接机制特色

我市各中基层法院结合辖区特色和实际需求，不断探索深化行专诉调对接工作，形成了一批具有区域特色的工作机制和建设成果。如四中院设立北京法院国际商事纠纷一站式多元解纷中心，对接涉外商事调解组织，调解成功涉案标的额近7亿元，央视国际频道进行了广泛报道，取得了良好的社会效果和法律效果。西城法院与中国社科院法学所、北京金融街服务局、中国海事仲裁委员会、北京市金融消费纠纷人民调解委员会等共同签订《金融纠纷诉源治理与多方化解的合作协议》，搭建起仲裁、调解、司法、监管、科研多方合作的平台，形成内外联动、有序衔接的金融纠纷多元治理格局。丰台法院推动金融、劳争、产权、医疗、社区治理等类型化案件成诉率大幅下降。石景山法院与区侨联制定了《关于加强归国华侨矛盾纠纷多元化解工作的意见》，明确涉侨纠纷诉调对接工作机制和保障。门头沟法院针对类型化的金融借款合同纠纷、民间借贷纠纷等与调解组织开展案件试点，形成“案件登记-委派-开展调解-结果反馈-处理”流程，确保纠纷高效流转，对于调解成功申请司法确认的，实行“一看二核三通过四裁定”四步工作法，效果显著。房山法院与房山区人力资源和社会保障局、房山区总工会等单位联合签署《劳动领域纠纷调解协议“一站式”司法确认工作

规则》，通过“一站式”司法确认机制，在房山区建立劳动领域社会共治的新机制。密云法院结合密云辖区山区面积大的区情，和区劳动争议调解委员会建立了线上“一站式”司法确认机制，借助“互联网+”优势，充分利用人民法院调解平台等信息化建设成果，实现劳动争议线上线下“双线化解”。

三、行专调解工作存在的不足及改进措施

（一）行专诉调对接存在的不足

目前，全市法院积极推进行专调解工作，取得了一定的成效，但仍存在一些不足需要改进。一是行专调解组织建设有待加强。个别调解组织的组织形式尚不完善，调解成功后与法院对接存在一定障碍，影响工作的开展。二是调解员工作专业性、规范性和积极性有待提高。鉴于行专纠纷的复杂性、多样性，部分调解员业务知识和调解能力还有提升的空间。个别调解员制作的调解协议和笔录不够规范；部分调解员因属于兼职，工作主动性不强。三是行专调解组织承接能力有待提高。行专诉调对接工作虽然已涵盖主要重点领域，但部分行专调解组织调解人员不充足，加之受调解场地限制等因素，承接法院委派、委托案件能力不足。四是调解平台对接功能有待优化。个别行业领域搭建了自有纠纷化解平台，在与法院统建平台对接时部分功能无法顺畅衔接，影响工作效率。

（二）影响行专诉调对接工作发展的因素

1. 行专调解组织发展尚缺乏完备的上位法依据

当前关于行专调解组织的规范多为政策指导性文件，层级较低，缺乏完备的上位法依据。鉴于行专调解组织相较以往传统人民调解组织在纠纷类型和解纷需求上存在一定差异，在设立、管理、退出等方面需要法律予以进一步明确和规范。

2. 行专诉调对接工作合力尚未充分发挥

目前北京地区已在多个行专领域建立了诉调对接机制，但在实际工作中，部分对接单位对多元解纷共建工作的重要性认识不够，在指导调解组织建设、调解工作开展等方面未能充分发力，与法院协调和信息共享不够，导致化解行业纠纷、促进行业健康有序发展的工作合力未能充分发挥。

3. 社会公众对调解工作认可度不高

近年来，大量矛盾纠纷涌入法院，重要原因是替代性纠纷解决渠道不畅通，调解组织的规范性不足、权威性不够、强制力欠缺，社会公众对行专调解的认可度不高，不愿意主动选择其作为纠纷解决的首选渠道。而在法院的委派、委托案件中，由于调解组织、调解员与法院建立了对接关系，使得调解工作有了司法保障，当事人更容易接受行专调解。这也侧面反映出行专调解工作还需要进一步提升纠纷化解的权威性，进而提高社会公众对其的认可度和接受度。

（三）行专诉调对接工作发展建议

1. 加强思想引领，充分认识坚持和发展新时代“枫桥经验”的重要意义

社会各界应充分认识到深入学习贯彻习近平法治思想，坚持好、发展好新时代“枫桥经验”，关系到人民群众切身利益，对于平安中国建设和服务首都高质量发展具有十分重要的意义；应充分认识到调解工作具有鲜明的中国特色和制度优势，对于快速消弭矛盾冲突、减少冲突对抗升级、恢复社会生活、经济秩序具有重要的作用。司法机关和相关行业监管部门应强化责任意识，切实加强对行专调解的工作指导，促进矛盾纠纷在诉讼前又好又快解决。

2. 争取党委领导，建立矛盾纠纷预防、预警和化解综合治理体系

调解工作是党委领导下的社会综合治理的重要组成部分。近年来，部分社会主体将“有问题找法”等同于“有问题找法院”，使得大量矛盾纠纷未经有效化解、调解即直接涌至法院，进而导致有限的司法资源被挤占。而从法院开展诉调对接工作实际效果来看，更多的矛盾纠纷可以通过多元调解等替代性纠纷解决渠道化解。为此，建议司法机关、行业监管部门、调解组织要积极争取各级党委支持，在其领导下建立并完善矛盾纠纷预防、预警和化解综合治理体系，避免矛盾纠纷从萌芽到诉讼再到信访的不断演化升级。

3. 制定法律法规，为行专调解组织和诉调对接工作发展提供有力支撑

行专调解要取得长远发展，多元解纷机制要发挥充分作用，还需结合我国当前社会发展情况和人民群众的实际解纷需求制定完善调解领域法律规范。可以通过各地先行先试的方式，通过制定有关行专调解、多元解纷工作的地方性法规，在调解组织成立、管理、运转、保障、退出等方面予以规范，鼓励、支持行专调解组织有序发展。待条件成熟、经验丰富时再总结推广制定国家层面的多元调解法律法规，推动多元解纷工作再上新台阶。

4. 完善调解模式，推动行专诉调对接工作依法、规范、有序发展

进一步强化行业主管部门对行专调解工作的主体责任。建立行业主管部门牵头，司法行政机关指导，调解协会服务管理，调解组织等社会力量参与，法院提供司法保障的行专调解工作模式。加强行专调解组织规范化建设，建立行专调解组织名册管理制度，健全退出机制，强化工作保障，加强对行专调解员的培训和指导力度，提高调解员调解工作能力。支持和鼓励有条件的商会、行业协会根据需要依法设立商事调解组织，开展商事调解服务；健全商事调解组织运行规则、程序和诚信体系，促进首都商事调解工作快速发展。协调并整合各平台资源，推动调解平台对接融合发展。

5. 加强宣传推广，提高社会各界对行专调解工作的接受度

行业领域、监管机关和司法机关共同深入开展行专调解

和诉调对接工作的宣传，发挥典型案例示范引领作用，充分展示多元解纷在矛盾化解、促进行业有序发展、维护社会和谐稳定方面的作用和成效，提高社会各界对行专调解的认知度和接受度，吸引更多当事人优先选择调解方式解决纠纷。

四、典型案例

案例一：术业专攻显身手 行业调解有作为

【案情简介】

申请人甲工厂在被申请人乙保险公司处为该厂原料采购员李某投保团体意外伤害保险，保险金额 100 万元。同年 12 月，因该厂水泥搅拌工郭某生病未能到岗工作，甲工厂负责人安排具有一定水泥搅拌工作经验的李某临时接替郭某，继续开展生产工作。工作期间，李某操作机器时不慎发生意外，导致身体残疾。甲工厂随即向乙保险公司申请理赔。乙保险公司认为李某在出险时从事水泥搅拌工作，并非如投保时甲工厂告知的从事原料采购工作，以甲工厂在投保时未如实告知为由，拒绝赔付。甲工厂表示在短时间内无法向李某进行垫付，从而引发李某及企业员工不满，员工与工厂关系紧张。经多次协商未果，甲工厂拟提起诉讼。经法院立案前引导，甲工厂同意将纠纷委派给某保险行业协会调解委员会先行调解。

【调解经过及结果】

该行业调解组织接收调解申请后，分别与甲工厂及乙保险公司进行沟通，征询调解意见。但双方各持己见，保险公司坚持认为，公安机关出具的事故证明书能够证明李某出险时正在从事水泥搅拌工作，甲工厂投保时未如实告知李某的职业和工种；甲工厂则表示，李某仅是临时接替原水泥工的工作，在厂里的工作岗位仍然是采购员，并未在投保时故意隐瞒李某的职业类别，而且这种情况在企业中也很常见，并非个例。掌握双方争议焦点后，调解员将如何证明李某的实际职业类别作为调解突破口，提示甲工厂提供劳动合同、工资流水、事故发生前临近的采购单证签字等相关证据材料证明李某的工作性质；同时提示乙保险公司，可以向企业工人了解李某实际工作内容，从而确定李某的职业类别。经过多方努力，乙保险公司核实了李某的实际职业类别确为采购员，甲工厂并未刻意隐瞒事实；甲工厂负责人也意识到即便是工作岗位临时变动，也应尽量调配相同岗位的工作人员，而不应仅仅为了经济利益而忽视了安全生产，在李某从事工作危险程度增加时也应及时通知保险人，因此主动降低了索赔金额，双方就此达成了一致意见。

【典型意义】

本案系专业致胜的典型案列。行业协会调解组织在涉会员单位纠纷的调处中有独特优势，对于规范行业经营行为，提升行业服务水平能够发挥较好的指引作用。保险合同纠纷

具有多样性和广泛性的特点，涵盖了人身意外伤害、医疗、企业、财产、金融、安全等各领域，保险合同纠纷的调解具有较强的专业性，做好保险合同领域的调解可以协助企业、个人快速恢复生产生活，快速化解矛盾纠纷。本案中，调解员凭借专业知识，快速准确归纳焦点问题，提出切实可行的合理化建议，既保障了投保人、被保险人的合法权益，也帮助保险企业提升了服务水平，促进了行业规范发展。

案例二：诉调对接融法商 各尽其能纠葛息

【案情简介】

T 证券公司在 2015 年成立某资管计划，新三板挂牌公司之一 Z 公司的股份是该计划持仓标的之一。T 证券公司于 2016 年与 Z 公司的实际控制人甲某签署相关协议。协议约定，Z 公司向 T 证券公司募集资金增发股票，如 Z 公司 2016 年、2017 年的净利润未能达到协议约定的经营目标的，甲某则应根据 T 证券公司要求以现金或股份转让形式对其进行补偿。根据 Z 公司披露的 2016 年度、2017 年度年报信息，Z 公司均未完成上述约定的经营指标，已触发业绩补偿。T 证券公司要求甲某履行协议承诺义务，尽快对该公司进行现金补偿，向甲某发出《律师函》与《告知函》，但甲某一直未对 T 证券公司进行任何补偿。T 证券公司申请法院在立案前委派给某证券业协会证券调解中心调解。

【调解经过及结果】

该调解中心调解员接收案件后，电话联系各方当事人，介绍调解员的身份和调解中心的背景，阐明调解中立、公正原则，同时进一步了解案情和争议焦点，双方当事人建立了对调解员的基本信任。同时，组织双方当事人进行现场调解。一方面，调解员了解到双方当事人对协议的效力没有争议，同时了解到由于监管新规致使募集资金使用计划被打乱，Z公司为增资扩股而实施的生产计划导致资金困难，再加上其所属的建筑行业回款季节性及拖欠款现象严重等诸多因素，致使Z公司及甲某无法按照协议的约定按时向证券公司履行义务。另一方面，调解员也获知T证券公司面临着由于甲某未按约补偿，导致资管产品到期后其无法向众多投资者如期兑付，从而引发了大量纠纷。经调解员面对面的耐心主持调解，双方当事人相互谅解，T证券公司同意甲某分期支付相应的款项及利息，并愿意配合完成股份划转手续，现场签署了初步调解协议。最后，针对调解协议中内容不够明确的事项，调解员及时与法官进行了电话沟通，法官对调解协议可执行性进行了指导，并予以司法确认，双方当事人在调解协议确认的履行期限内履行了义务。

【典型意义】

在金融行业强监管的背景下，由于历史遗留、政策衔接等问题，证券市场中违约事件屡屡出现，不同金融主体之间

的纠纷较为突出。北京法院与北京市证监局建立诉调对接机制，充分发挥证券行业协会熟悉宏观金融政策、证券行业惯例和证券市场规则，掌握证券市场主体特点，拥有一批具有专业背景和实践经验的专业人员等优势，有效化解证券期货领域矛盾纠纷。本案中，某证券业协会调解中心以专业调解服务为依托，平衡各方当事人利益，使双方当事人初步达成调解意向。同时，依托诉调对接平台，根据法官指导修改调解协议内容，确保调解协议合法有效，顺利得到法院的司法确认。以司法确认为保障，双方当事人均自动履行调解协议内容，一起标的额超千万元的证券认购纠纷得到圆满解决。

案例三：台胞调解有力度 共筑多元解纷圈

【案情简介】

林某系我国台湾地区居民。2022年5月，林某与A公司共同出资设立了B公司独家经营国外某教育培训课程，林某任该公司主要负责人。但在合作期间，A公司违反合同约定又与案外人合作开发推广了竞品课程。外国某教育培训公司知晓该情况后立即撤销了对B公司品牌课程的独家授权，此举导致B公司的正常经营活动难以为继。该公司以及股东林某的合法权益遭受到损害。林某及B公司将A公司诉至法院，要求该公司向其赔偿各项经济损失共计人民币26.6万元。

【调解经过与结果】

法院在立案阶段发现该案事实相对清楚、法律关系相对简单，并通过谈话得知林某与 A 公司曾存在劳动雇佣关系，因此双方具有一定的信任基础才合作创办公司，该案调解解决纠纷的可能性较大。在征询起诉人同意后，法院依托人民法院调解平台将该案通过“总对总”诉调对接机制导入某涉台商事纠纷专业调解中心进行诉前调解，该调解中心选派了一名理论功底深厚的台胞调解员进行调解。在调解期间，台胞调解员充分发挥“娘家人”优势，帮助台湾同胞解读相关法律法规，起到了矛盾纠纷“软化剂”作用。与此同时，法院主动延伸司法职能，积极与相关职能部门沟通，指派干警前往调解中心指导调解工作，最终与台胞调解员一道共同促成调解协议的达成。

鉴于前期调解过程中已对双方诉争的事实比较熟悉，法院速裁快审团队在受理司法确认案件后立即仔细审查书面卷宗材料，利用“夜间便民法庭”组织当事人进行谈话。经合议庭审查后，确认各方当事人达成的调解协议符合相关规定，即时作出裁定书确认该调解协议的效力，并在线送达至各方当事人。后在法院提醒督促下，各方当事人均在调解协议约定的期限内履行各自法律义务，涉案调解协议现已履行完毕。

【典型意义】

本案顺利调解并自动履行完毕，充分体现人民法院依托“总对总”在线诉调对接机制，突出多方参与、协同联动、

高效便民的解纷特点。在本案审理过程中，法院与相关职能部门、调解中心等单位共同合作，选派台胞调解员作为“娘家人”深度参与调解工作，在降低各方诉讼当事人时间和经济成本的同时，有效推动矛盾纠纷化解。同时，法院依托“夜间便民法庭”组织各方当事人对案件进行“云”审理，并即时作出司法确认裁定书，“当日立案、当日审结”，实现了行专调解组织诉前调解的“速度”与人民法院司法确认的“力量”完美结合，及时依法全面平等保护了台湾同胞的合法权益。妥善化解涉台商事纠纷的同时，也为各方诉讼当事人提供了公正、便捷、高效的司法服务。该案同时被央视国际频道宣传报道，取得了良好的社会效果和法律效果。